

ACC 2137386 / DOC 1890262 /

OF. CIRCULAR N° 030556 /

ANT.: 1) D.F.L. N° 4/20.018, de 2006, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción;

2) D.S. N° 327, de 1997, del Ministerio de Minería;

MAT.: Instruye realización de la Encuesta de Calidad de Servicio Eléctrico ECSE, Ranking 2019.

SANTIAGO, 20 DIC 2018

DE: JEFE DIVISIÓN DE INGENIERÍA DE ELECTRICIDAD (S)

A: CONCESIONARIAS DE SERVICIO PÚBLICO DE DISTRIBUCIÓN DE ELECTRICIDAD

1. El artículo 231° del D.S. N° 327, de 1997, del Ministerio de Minería, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 143° del DFL N° 4/20.018, de 2006, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, establece que las concesionarias de servicio público de distribución deberán efectuar a su costa, una vez al año, en la oportunidad que determine la Superintendencia, una encuesta de calidad de servicio eléctrico a sus clientes. En el inciso segundo del mismo artículo, se dispone que la encuesta será especificada por la Superintendencia y deberá efectuarse a través de empresas especializadas, debidamente inscritas en un registro que la Superintendencia llevará para tal efecto.
2. Mediante el presente oficio, se instruye la realización de la Encuesta de Calidad de Servicio Eléctrico 2018, que pretende medir a través de este instrumento la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio recibido, para el periodo comprendido entre los meses de diciembre de 2017 a noviembre 2018, ambos inclusive, de acuerdo a las especificaciones dispuestas en los anexos siguientes, que forman parte integrante de este acto.

Anexo N° 1: Encuesta de calidad de servicio eléctrico
Anexo N° 2: Diseño muestral.
Anexo N° 3: Tamaño muestral.
Anexo N° 4: Criterios de reemplazo.
Anexo N° 5: Procedimiento de selección de muestras.
Anexo N° 6 Listado de empresas especializadas y antecedentes.
Anexo N° 7: Designación de Usuario - Empresa
3. Los anexos antes citados estarán publicados en el Portal de Internet de esta Superintendencia (www.sec.cl), a partir de la fecha de emisión del presente oficio, debiendo las empresas eléctricas descargar el archivo correspondiente para obtener una copia completa de los mismos.

4. El proceso de encuesta para todas las concesionarias, se deberá llevar a cabo hasta el día 31 de diciembre de 2018. La muestra correspondiente será informada a través de mensajería Star.
5. Las concesionarias deberán proveer un volante en donde a lo menos se indique que, “La Superintendencia de Electricidad y Combustibles instruye a las Distribuidoras de Energía Eléctrica realizar una encuesta anual, con el objetivo de evaluar la calidad de servicio que reciben sus clientes”, además deben incluir los teléfonos de contacto de la Superintendencia (600 6000 732 o desde celulares 2 27127000).
6. En cuanto a las empresas encuestadoras, se informa que esta Superintendencia está abierta a incluir nuevas empresas, en caso que sean propuestas, las cuales deberán cumplir, como mínimo, con los requisitos indicados en la Resolución Exenta N° 2134/2012 de esta Superintendencia.

A continuación, se muestra la lista de empresas especializadas que se encuentran actualmente inscritas:

REGISTRO DE EMPRESAS ESPECIALIZADAS PARA EFECTUAR ENCUESTAS DE CALIDAD DEL SERVICIO ELÉCTRICO		
NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO
ANTEL INVESTIGACIÓN DE MERCADO LTDA	MAC-IVER 484 OF. 73, COMUNA DE SANTIAGO.	26391631
ASM INGENIERÍA LTDA	ALAMEDA LIBERTADOR BERNANRDO O’HHIGINS 240 OF 131 COMUNADE SANTIAGO.	24090335
FEEDBACK COMUNICACIONES S.A.	ALFREDO BARROS ERRAZURIZ 1960, PISO 6, PROVIDENCIA.	24781000
GEOMARKETING, INVESTIGACIÓN DE MERCADO, ASESORÍAS Y DESARROLLO DE PROYECTOS EN GESTIÓN ESTRATÉGICA, PROCESAMIENTO DE DATOS JORGE BRAVO IBARRA EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	SAN ANTOLÍN 9580, COMUNA DE LA FLORIDA.	22438026
GFK ADIMARK CHILE S.A.	AV. AMÉRICO VESPUCIO SUR N° 100, PISO 7, COMUNA DE LAS CONDES.	224792007
ACTIVA RESEARCH S.A.	AV. PROVIDENCIA N°1760, PISO 18, OFICINA 1804, COMUNA DE PROVIDENCIA.	227513000
CONSULTORES ASOCIADOS DE MARKETING CADEM S. A.	NUEVA DE LYON N° 145, PISO 1 Y 2, COMUNA DE PROVIDENCIA.	224386500
IPSOS CHILE S.A.	AV. PEDRO DE VALDIVIA N° 555, PISO 10, COMUNA DE PROVIDENCIA.	224297000

7. Esta Superintendencia sólo utilizará la información recibida vía STAR y cargada en forma correcta en las bases de datos respectivas, y que cumpla, además, con las condiciones establecidas en los anexos del presente oficio.
8. Las empresas eléctricas deben velar porque las empresas que designen como encuestadoras cumplan con los requerimientos de entrega de información de este organismo, tanto en relación con la completitud, oportunidad y veracidad de la información entregada, por lo que deberán tomar las medidas de control necesarias para el cumplimiento de lo establecido en el presente acto. Enseguida, como una forma de unificar criterios, y para que las empresas eléctricas sean evaluadas en igualdad de condiciones en cuanto a la encuesta de calidad de servicio, esta Superintendencia ha

determinado que considerará que la información entregada por las empresas encuestadoras es cargada correctamente en las bases de datos, cuando la carga de las respuestas, comparada con la muestra remitida por SEC, sea igual o superior al 95%, respecto a cada una de las empresas eléctricas.

Si la carga es inferior al 95%, se considerará para todos los efectos del proceso que la información aportada no es representativa y por lo tanto, no será analizada por esta Superintendencia. En dichos casos, la empresa eléctrica respectiva recibirá en el ítem de Encuesta de Calidad de Servicio, para el Ranking 2019, una nota con valor 1 (uno).

9. De acuerdo a lo señalado en el inciso segundo del artículo 231° del D.S. N° 327/97, los resultados de la encuesta, debidamente procesados por las empresas que la efectúen, serán comunicados directamente a la Superintendencia y a la empresa concesionaria, acompañados de un informe explicativo.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.,



CRISTIAN ILLANES MUJICA
Jefe de División de Ingeniería de Electricidad (S)



CIM/CGJ/cgj

CGJ_INSTRUYE_ECSE_RANKING_2019.docx

Incluye anexos

Distribución:

- Concesionarias de Servicio Público de Distribución de Electricidad
- Direcciones Regionales
- DIE
- DTSE
- Oficina de Partes

Caso Times: 11034501